FUNDAÇÃO DE AMPARO AO TRABALHADOR PRESO DO DISTRITO FEDERAL

3º TRIMESTRE - 2024

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

APRESENTAÇÃO

A Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso do Distrito Federal (FUNAP/DF), vinculada à Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania (SEJUS), tem como principal finalidade contribuir para a inclusão e reintegração social das pessoas presas, oportunizando melhorias em suas condições de vida por meio da qualificação profissional e da inserção no mercado de trabalho. Dessa forma, a Ouvidoria trabalha para facilitar o contato e o acesso aos serviços ofertados pela FUNAP/DF.

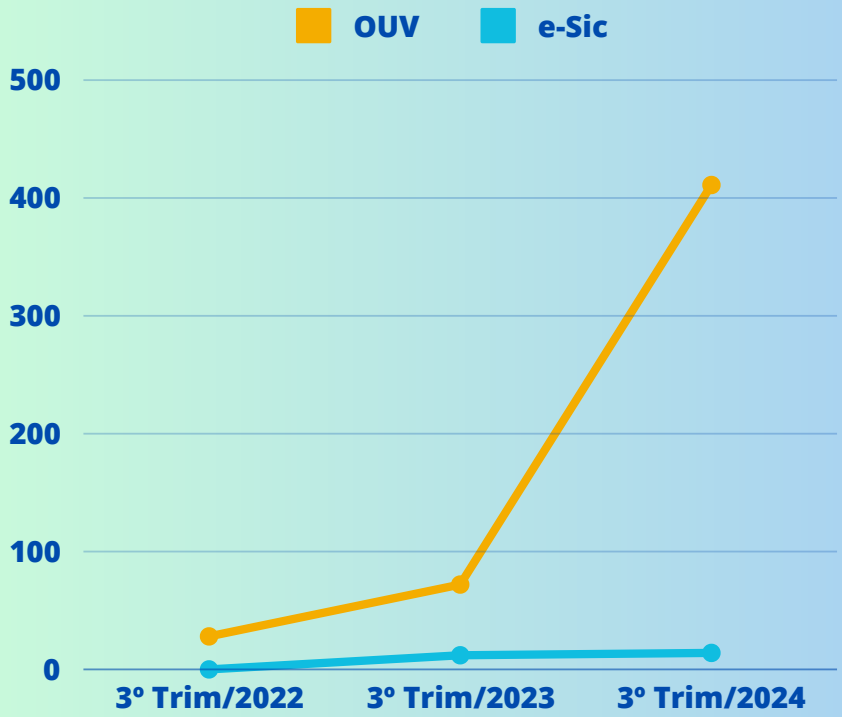
Neste Relatório serão apresentados os dados das manifestações registradas no Sistema Participa/DF durante o 3º trimestre de 2024, com informações sobre os registros da Ouvidoria - OUV-DF e do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC, bem como as ações itinerantes desenvolvidas ao longo do período.

Vale destacar que uma das servidoras da Ouvidoria da SEJUS passou a exercer suas atribuições na Fundação de Amparo ao Trabalhador Preso do Distrito Federal (FUNAP/DF), conforme Ordem de Serviço nº 07, de 08 de agosto de 2024, publicada no DODF nº 152, sexta-feira, 09/08/2024, páginas 52/53.

ParticipaDF

162 Ouvidoria

NÚMEROS DA OUVIDORIA



Fonte: Sistema Participa/DF em 10/10/2024

3º TRIM. 2022

28

MANIFESTAÇÕES

28 - OUV
0 - E-SIC

3º TRIM. 2023

84

MANIFESTAÇÕES

72 - OUV
12- E-SIC

3º TRIM. 2024

425

MANIFESTAÇÕES

411 - OUV
14 - E-SIC

A quantidade total de manifestações recebidas no terceiro trimestre dos três últimos anos, apresenta aumento considerável nas manifestações tratadas pela Ouvidoria.

Em relação ao mesmo período do ano anterior:

- + 471% OUV
- + 17% e-Sic

NÚMEROS DA OUVIDORIA
3º TRIM. 2024

SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

14

Pedidos de Acesso à Informação

- 1 pedido em duplicidade;
- 1 solicitação negada;
- todas respondidos dentro do prazo; e
- 1 com recurso em 1ª instância

Fonte: www.participa.df.gov.br em 10/10/2024

NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

TIPOLOGIA

INFORMAÇÃO
357

SOLICITAÇÃO
3

RECLAMAÇÃO
48

ELOGIO
3

INDICADORES

Índice	Metas 2023	3º tri 2022	3º tri 2023	3º tri 2024
Recomendação	100%	100%	100%	100%
Satisfação	67%	83%	100%	98%
Qualidade resposta	67%	100%	100%	98%
Resolutividade	56%	71%	80%	80%

Fonte: Sistema Participa/DF em 10/10/2024

ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

3º TRIM 2024

Fonte: Sistema Participa/DF em 10/10/2024

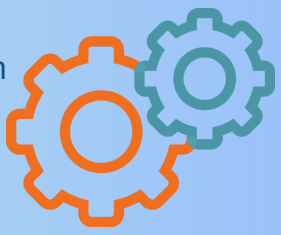
	Quant.	%
Emprego para trabalhador preso	404	98,3%
Servidor Público	4	1,0%
Falha em procedimento do órgão	2	0,5%
Comunicação de órgão, entidade pública	1	0,2%

"Emprego para trabalhador preso"

O maior quantitativo de manifestações de Ouvidoria da FUNAP refere-se às solicitações sobre emprego para trabalhador preso, e qual posição na fila para vaga de emprego pela FUNAP, verificação do nome do preso, retorno e posicionamento da equipe responsável.

"Servidor Público"

Refere-se aos elogios aos servidores, pelo atendimento com cortesia e competência, e apena uma reclamação.



O restante são reclamações dos procedimentos do sistema prisional, atraso ou liberação de pagamento. E uma reclamação com relação a falta de atendimento telefônico.

PROJETOS E AÇÕES

INDICADORES

Realizar contato telefônico com o manifestante para avaliar o atendimento;
Gestão da qualidade da resposta;
Análise preliminar do assunto e da tipologia;
Reunião da equipe de Ouvidoria para padronização de conhecimento; Bate-papo com a Ouvidoria; e
Capacitação da equipe.

EVENTOS E AGENDAS INSTITUCIONAIS COM PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA:

- **Ouvidoria Itinerante**: participação da Ouvidoria em todas as edições do Programa “GDF Mais Perto do Cidadão” no terceiro trimestre de 2024.

- **Reunião de alinhamento**: identidade visual, discussão de demandas de Ouvidoria recorrentes, analise dos projetos em andamento, cadastro de nova operadora no Sistema Participa DF.

- **Projeto Direitos Humanos em Ação**: grupo de trabalho de acompanhamento de Violações de Direitos Humanos em parceria com o Disque 100 do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, para atendimento e construção de políticas públicas dos públicos vulneráveis do escopo desta Secretaria. São realizadas reuniões sistemáticas, discussão de boas práticas no atendimento das violações, padronização de fluxos e encaminhamentos.

EQUIPE DE OUVIDORIA

Annie Vieira Carvalho – **Ouvidora**

Servidora designada pela Ordem de Serviço nº 07, de 8/8/24
Ríllary Bertolini Ferrari Vitorino

Equipe Ouvidoria/Sejus:
Ana Íris Morais Pessoa
Bárbara Neri Almeida de Oliveira
Leonardo Marques Ribeiro
Mayara Silva da Costa
Valéria Maria Rodrigues Fechine
Wanessa do Socorro Albuquerque Borges

Equipe Técnica da Funap:
Tereza Cristina da Mota e Souza
Valéria Puttini Calza